

## 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和 5年度

### 1 総則

指定管理者	日本管財株式会社
事業期間	令和 5年 4月 1日 ~ 令和 6年 3月 31日
管理体制	守口市営住宅管理センター 職員 4名 常勤職員 (センター長) (1名) 常勤職員 (事務系) (1名) 常勤職員 (事務系、入居管理) (1名) 常勤職員 (技術系) (1名)
職員の勤務状況	平日9:00~18:00

2 施設のサービス水準

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
運営業務	開館日・時間	開設時間 :9:00~18:00 休業日 :土曜日・日曜日・祝日・ 年末年始(12/29~1/3)	仕様書及び事業計画に基づき実施した。	仕様書では開設時間を9:00~17:30としていたが、弊社の提案に基づき指定管理開始時から開設時間を30分延長し、18:00まで行っている。
	窓口・電話対応	適切な窓口・電話対応を行い、適切な管理を行うとともに、入居者の要望に応えられる体制とする。	仕様書や弊社マニュアルに基づき適正な運営を図るとともに、入居者アンケート等によるご意見・ご要望から入居者のニーズを分析し、サービス向上に務めた。	特に大きなトラブル・苦情等もなく、都度適切な対応ができた。また迅速な対応を心がけ、入居者の不安・不満低減に繋げた。
	広報・宣伝	業務仕様書により規定	市の依頼に基づく文書等の掲示・配布ができた。また啓発活動等に伴う広報・宣伝も行った。	台風接近時の注意喚起や不正駐車への対応等、保守管理(管理業務)に必要な周知活動や啓発活動について通知文を掲示・配布した。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設維持管理業務	保守点検	仕様書に示された内容	仕様書に基づき実施。点検の結果、修繕を要するものは市と協議し、施設の適正な維持管理に務めた。	仕様書のとおり実施した。是正が必要なものについては市に報告し、適切な維持管理に務めた。また、簡易点検も随時行い、各住宅の課題をまとめている。
	一般・緊急修繕	基本協定書及び募集要項、業務仕様書に示された内容	件数:64件 金額:8,123,423円	施設の老朽化が著しく、引き続き計画的な修繕や予防保全が必要である。
	空家修繕	基本協定書及び募集要項、業務仕様書に示された内容	件数:10戸(住替分9戸・住宅変更分1戸) 金額:25,273,600円	前年度と同様、令和5年度も空家募集分の空家修繕はなかった。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
自主事業	集会室イベント	令和5年度事業計画書に提案	近隣大学からの提案により、本年度も集会室にて高齢者の体力測定を実施した。	高齢者同士の交流や近隣大学へのデータ収集協力を繋がった。
	自治会清掃への参加	令和5年度事業計画書に提案	住宅見守り活動時に入居者から依頼があった場合、実施した。	入居者からの要望に応えられた。
	認知症サポーター養成講座の開催	令和5年度事業計画書に提案	センター職員向けには実施済。	センター職員受講により、入居者対応に活用できた。
	高齢者見守りサービス(地域連合との連携)の実施	令和5年度事業計画書に提案	指定管理開始時から実施中。	入居者の生活状況に応じて、自治会長やくすのき広域連合本部事業課と連携しながら、月1回の訪問・架電を100%行った。また指定管理開始時から引き続き、緊急連絡先の再確認、周囲の見守り状況なども確認した。加えて、状況に応じ地域包括支援センターへの情報提供を行った。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
その他業務	職員研修	管理運営に必要な研修業務の実施	【動画研修】 ・ハラスメント研修 ・不祥事予防研修 ・個人情報保護研修 ・接遇マナー研修 ・情報セキュリティ研修	毎年テーマを同じとする研修を実施しているが、年々内容の深度を上げて、コンプライアンスや接遇に関する知識を深めている。また、受講報告書や確認テストによる受講状況の確認や理解度の把握を行っている。
	情報公開	基本協定書及び業務仕様書、事業計画書に規定	指定管理業務上の情報公開請求の実績はなかった。	
	事故等への対応	令和5年度事業計画書に規定	大きな事案は発生せず。	連絡体制が構築されている為、業者との連携により遅滞なく対応できている。

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
<p>運營業務については、貴市との協定事項等に基づき実施した。指定管理開始時から窓口の開設時間を仕様より延長、また迅速丁寧な対応を行うことが出来ている。</p> <p>施設維持管理業務についても協定書、募集要項、業務仕様書に基づき適切に実施した。保守点検では簡易点検も随時行い、各住宅の課題を洗い出し、市と情報共有した。一般・緊急修繕では複数業者より見積を取って、適正予算で実施した。</p> <p>自主事業は指定管理開始時から実施している高齢者見守りサービスを拡充し好評を得ている。体調面での不安を伺ったり、定期的なお声掛けを行う事で入居者の状況を把握し、必要に応じてデイサービスを紹介するなど、より安心な暮らしに貢献した。</p>	<p><b>B</b></p>

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

項目	協定事項等	分析										
実施方法・回答者数	<p>【実施期間】 令和5年10月2日から11月30日</p> <p>【実施方法】 ・全団地の自治会長を訪問して直接依頼する。 ・全団地の入居者を対象にアンケート用紙を配布する。 ・回収場所は集会室の玄関ポスト、集合ポスト等各団地ごとに異なる。</p> <p>【回答者数】 ・寺方団地:2件 ・梶第一団地:23件 ・佐太第一団地:12件 ・大宮団地:28件 ・梶第二団地:22件 ・大久保団地:44件 ・金下団地:5件 ・日吉団地:1件 ・桜町団地:4件 ・佐太団地:42件</p> <p>・計183件、回答率46.1%</p> <p>【年齢】 ・無記入:3% ・30歳未満:1% ・30歳代:1% ・40歳代:2% ・50歳代:5% ・60歳代:13% ・70歳以上:77%</p>											
1) 窓口での言葉遣いについて	<table border="1"> <tr><td>とても良い</td><td>17%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>61%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>1%</td></tr> <tr><td>とても悪い</td><td>1%</td></tr> <tr><td>窓口に行ったことがない (無記入含む)</td><td>20%</td></tr> </table>	とても良い	17%	良い	61%	悪い	1%	とても悪い	1%	窓口に行ったことがない (無記入含む)	20%	『「とても良い」+「良い」』が75%以上となり、高い評価を得ている。
とても良い	17%											
良い	61%											
悪い	1%											
とても悪い	1%											
窓口に行ったことがない (無記入含む)	20%											
2) 窓口での説明について	<table border="1"> <tr><td>とてもわかりやすい</td><td>14%</td></tr> <tr><td>わかりやすい</td><td>58%</td></tr> <tr><td>わかりにくい</td><td>3%</td></tr> <tr><td>とてもわかりにくい</td><td>1%</td></tr> <tr><td>窓口に行ったことがない (無記入含む)</td><td>24%</td></tr> </table>	とてもわかりやすい	14%	わかりやすい	58%	わかりにくい	3%	とてもわかりにくい	1%	窓口に行ったことがない (無記入含む)	24%	『「とてもわかりやすい」+「わかりやすい」』が70%を超えており、高い評価を得ている。
とてもわかりやすい	14%											
わかりやすい	58%											
わかりにくい	3%											
とてもわかりにくい	1%											
窓口に行ったことがない (無記入含む)	24%											
3) 窓口での申請・手続きの対応について	<table border="1"> <tr><td>とても早い</td><td>13%</td></tr> <tr><td>早い</td><td>52%</td></tr> <tr><td>遅い</td><td>4%</td></tr> <tr><td>とても遅い</td><td>1%</td></tr> <tr><td>窓口に行ったことがない (無記入含む)</td><td>30%</td></tr> </table>	とても早い	13%	早い	52%	遅い	4%	とても遅い	1%	窓口に行ったことがない (無記入含む)	30%	『「とても早い」+「早い」』65%となっており、『「遅い」+「とても遅い」』の割合に対して高い評価を得ている。
とても早い	13%											
早い	52%											
遅い	4%											
とても遅い	1%											
窓口に行ったことがない (無記入含む)	30%											

利用者アンケート調査の...

結果

4) 電話での対応について	とても早い	10%	『「とても早い」+「早い」』が50%だが、『「遅い」+「とても遅い」』の割合に対して高い評価を得ている。
	早い	40%	
	遅い	3%	
	とても遅い	3%	
	窓口に行ったことがない (無記入含む)	44%	
5) 電話での説明について	とてもわかりやすい	7%	『「とてもわかりやすい」+「わかりやすい」』が49%で、『「わかりにくい」+「とてもわかりにくい」』の割合に対して高い評価を得ている。
	わかりやすい	42%	
	わかりにくい	6%	
	とてもわかりにくい	0%	
	窓口に行ったことがない (無記入含む)	45%	
6) 苦情や相談の結果について	満足	17%	『「満足」』が17%とあまり高くない結果となったが、『「普通」』が56%と高かった。
	普通	56%	
	不満	7%	
	不明(無記入含む)	20%	
7) 管理センターのサービスについて	とても満足	8%	『「とても満足」+「満足」』は25%であったが、『「普通」』を含めると、全体に対し割合が76%となっており、概ね高い評価を得ている。
	満足	17%	
	普通	51%	
	不満	5%	
	とても不満	1%	
	不明(無記入含む)	18%	
8) ご意見・ご感想	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 交通の不便を感じます。</li> <li>・ 窓口、電話対応等、人によって違う。</li> <li>・ マンホールの掃除をしていただけたら助かります。</li> <li>・ 空室が多いのでゴキブリやねずみが出て困っています。</li> <li>・ ハトをどこかにやってほしい。</li> <li>・ 鳥や鳩のフンで困る。</li> <li>・ 公園の草刈りをしてほしい。特定の人しかしない。</li> </ul>		

市民からの意見・要望等	主な意見・要望等	対応状況等(記載事項は守口市に連絡済です)

利用者満足度評価 コメント
<p>R4年度と同様に、全体的におおむね高い評価を得られた。指定管理者として3年間が経過し、入居者との関係構築の結果が表れているのではないかと考えている。</p> <p>自由記入欄については、R4年度よりもセンターに対するご意見・ご要望をいただいた。これら貴重なご意見を参考にし、守口市に代わり公営住宅を運営する「指定管理者」としての自覚を強く持ち、入居者の安全・安心な暮らしに繋がるよう、今後とも取り組みます。</p>

2 施設のサービス水準

(2) 収支状況の分析・評価

【収入の部】

(単位:円)

大項目	小項目	予算額	実績額	実績－予算	備考
指定管理料		34,991,000	34,991,000	0	
一般修繕費		15,866,000	8,123,423	-7,742,577	
空家修繕費		42,050,000	25,273,600	-16,776,400	
自動販売機		0	8,490	8,490	
収入合計		92,907,000	68,396,513	-24,510,487	

【支出の部】

(単位:円)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算－実績	備考
非精算項目	人件費	22,044,000	16,903,359	5,140,641	
	管理センター経費	1,452,000	974,366	477,634	
	HP作成維持費	374,000	72,237	301,763	
	夜間・休日コール対応	297,000	297,000	0	
	通信費	462,000	116,631	345,369	
	印刷費	495,000	44,000	451,000	
	郵送費	418,000	92,482	325,518	
	賠償責任保険	220,000	8,069	211,931	
	残置物処理業務	330,000	0	330,000	
	維持管理費	6,831,000	7,146,370	-315,370	
	一般管理費	2,068,000	2,068,000	0	
	行政財産使用料	0	6,000	-6,000	
				0	
				0	
精算項目	一般修繕費	15,866,000	8,123,423	7,742,577	精算項目の残額は市に返金済み。
	空家修繕費	42,050,000	25,273,600	16,776,400	
				0	
支出合計		92,907,000	61,125,537	31,781,463	

収支(実績ベース)

68,396,513                      -                      61,125,537                      =                      7,270,976

収支状況 コメント

R4年度と同様、複数業者より見積を取るなどして修繕費用の圧縮に努めた結果、費用低減を実現した。また、R3年度はセンター開設ということもあり、備品購入等で管理センター経費が多くかかってしまったが、R4年度以降は予算額よりも費用の低減ができています。